

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DIMEDIASI CITRA MEREK  
(STUDI PADA JVAPE COFFEE SURABAYA)**



**Oleh:**

**RIVAN PUJA AVISENA**

**NPM: 17.1.02.11035**

**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DIMEDIASI CITRA MEREK  
(STUDI PADA JVAPE COFFEE SURABAYA)**



**Oleh:**

**RIVAN PUJA AVISENA**

**NPM: 17.1.02.11035**

**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DIMEDIASI CITRA MEREK  
(STUDI PADA JVAPE COFFEE SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Diajukan Oleh:**

**RIVAN PUJA AVISENA**

**NPM: 17.1.02.11035**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DIMEDIASI CITRA MEREK  
(STUDI PADA JVAPE COFFEE SURABAYA)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**RIVAN PUJA AVISENA**

**NPM : 17.1.02.11035**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 9 April 2021**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.**

**Anggota : 1. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

**2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Rivan Puja Avisena**  
N.P.M : **17.1.02.11035**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA JVAPE COFFEE SURABAYA)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 9 April 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sseagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Surabaya, 9 April 2021

Yang membuat pernyataan,



10000  
METERAI  
TEMPEL  
44AJX432049810

Rivan Puja Avisena

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A.MAHASISWA

Nama : Rivan Puja Avisena  
NPM : 17.1.02.11035  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 19 Juni 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 0/1  
Alamat Rumah : JL Demak Jaya X/2, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B.ORANG TUA

Nama : Bejo SP.d.,M.M  
Alamat Rumah : JL Demak Jaya X/2, Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : JL Demak No.2 Surabaya /  
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Negeri Sipil

### C.RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Tembok Dukuh 1 Surabaya
2. Tamat SLTP di SMPN 5 Surabaya
3. Taman SLTA di SMA BARUNAWATI Surabaya
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2017-2021	Program Studi Strata 1 Manajemen

### D.RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



**RIVAN PUJA AVISENA**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr Wb*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIMEDIASI CITRA MEREK (STUDI PADA JVAPE COFFEE SURABAYA)”

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dan doa restu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, ridho dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dra. Aniek Wahyuati, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.



5. Bapak dan ibu Dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan arahan kepada penulis selama menjalankan studi.
6. Semua keluarga khususnya bapak dan ibu tercinta yang selama ini selalu memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Olivia Kelly Lesmana yang selalu dengan sabar menemani, memberikan motivasi, serta bantuan yang saya butuhkan selama penulisan skripsi hingga penyelesaian penelitian ini.
8. Seluruh kawan-kawan SM-6 tercinta yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehinggalah dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata dengan mengucapkan syukur, doa dan harapan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan.

***Wassalamu 'alaikum Wr Wb***

Surabaya, 9 April 2021



**RIVAN PUJA AVISENA**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	12
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .</b>	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	13
2.1.1 Pemasaran .....	13
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	13
2.1.3 Kualitas Produk.....	15
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk .....	15
2.1.3.2 Persepsi Kualitas Produk .....	16
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Produk .....	18
2.1.3.4 Indikator Kualitas Produk .....	19
2.1.4 Harga .....	19
2.1.4.1 Pengertian Harga .....	19
2.1.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	20
2.1.4.3 Metode Penetapan Harga .....	21
2.1.4.4 Indikator Harga .....	23
2.1.5 Citra Merek .....	23
2.1.5.1 Pengertian Citra Merek .....	23
2.1.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra Merek .....	24
2.1.5.3 Pemilihan Merek .....	25
2.1.5.4 Indikator Citra Merek .....	25
2.1.6. Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	26

2.1.6.2 Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	.26
2.1.6.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	.27
2.1.6.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	.29
2.2 Penelitian Terdahulu	.30
2.3 Rerangka Pemikiran	.31
2.4 Pengembangan Hipotesis	.33
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek	.33
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Citra Merek	.33
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	.34
2.4.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	.35
2.4.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Dimediasi Citra Merek	.36
2.4.6 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Dimediasi Citra Merek	.36
2.4.7 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	.37
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN</b>	<b>.38</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	.38
3.1.1 Jenis Penelitian	.38
3.1.2 Gambaran Umum Populasi Penelitian	.38
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	.39
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	.39
3.2.2 Teknik Sampling	.39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	.40
3.3.1 Jenis Data	.40
3.3.2 Sumber Data	.41
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	.41
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	.42
3.4.1 Variabel	.42
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	.42
3.5 Teknik Analisis Data	.45
3.5.1 Analisis Deskriptif	.45
3.5.2 Uji Instrumen	.46
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	.47
3.5.4 Uji Kelayakan Model	.48
3.5.5 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> )	.49
3.5.2 Pengujian Hipotesis (Uji t)	.50
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.52</b>
4.1 Hasil Penelitian	.52
4.1.1 Sejarah Jvape <i>Coffee</i> Surabaya	.52
4.1.2 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	.54
4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian	.56
4.1.4 Uji Instrumen	.66
4.1.5 Uji Kelayakan Model	.68

4.1.6 Uji Asumsi Klasik .....	70
4.1.7 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	76
4.1.8 Uji Hipotesis Penelitian .....	78
4.2 Pembahasan.....	81
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek .....	81
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Citra Merek .....	82
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	82
4.2.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	83
4.2.5 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	84
4.2.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Citra Merek.....	85
4.2.7 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Citra Merek .....	86
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
5.1 Simpulan .....	87
5.2 Keterbatasan .....	89
5.3 Saran .....	89
JADWAL PENELITIAN .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN .....	95

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Data Penjualan Jvape Coffee Surabaya.....	6
2 Penelitian Terdahulu .....	30
3 Kelas Interval .....	45
4 Karakteristik Responden Menurut Usia .....	54
5 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	55
6 Karakteristik Responden Menurut Intensitas .....	56
7 Kelas Interval .....	57
8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Produk .....	58
9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga .....	61
10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Citra Merek .....	63
11 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan .....	65
12 Hasil Uji Validitas .....	67
13 Hasil Uji Reabilitas .....	68
14 Hasil Uji F Model 1 .....	68
15 Hasil Uji F Model 2 .....	69
16 Koefisien Determinasi Model 1 .....	69
17 Koefisien Determinasi Model 2 .....	70
18 Hasil Uji Normalitas Model 1 .....	71
19 Hasil Uji Normalitas Model 2 .....	71
20 Hasil Uji Multikolinieritas Model 1 .....	74
21 Hasil Uji Multikolinieritas Model 2 .....	74
22 Hasil Pengujian Hipotesis .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Rerangka Pemikiran .....	32
2 Diagram Jalur .....	49
3 Grafik Uji Normalitas Model 1 .....	72
4 Grafik Uji Normalitas Model 2 .....	73
5 Grafik Pengujian Heteroskedastisitas Model 1 .....	75
6 Grafik Pengujian Heteroskedastisitas Model 2 .....	75
7 Hasil Analisis Diagram Jalur .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Lampiran 1 Keusioner.....	95
2 Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner.....	99
3 Lampiran 3 Frekuensi Data.....	101
4 Lampiran 4 Uji Validitas.....	109
5 Lampiran 5 Uji Reabilitas .....	112
6 Lampiran 6 Uji Normalitas .....	114
7 Lampiran 7 Uji Multikolinieritas .....	118
8 Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas .....	119
9 Lampiran 9 Analisis Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t.....	120
10 Lampiran 10 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi .....	122
11 Lampiran 11 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	123
12 Lampiran 12 Surat Pernyataan Riset .....	124
13 Lampiran 13 Surat Keterangan Selesai Riset .....	125
14 Lampiran 14 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian .....	126
15 Lampiran 15 Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	127